

# 2020 : une saison exceptionnelle ?

## Et si les adaptations de dernières minutes perduraient, au profit de l'expérience client !?



# Les présentations



Fondateur de **Guest & Strategy** il y a 10 ans déjà...

**Formateur spécialisé en stratégie marketing**, de commercialisation et de tarification pour les acteurs du tourisme.

Hobbies :

- Gastronomie
- Le triathlon

24 rue du Bastion Saint Nicolas – La Rochelle

Tel : +33 (0)6 78 86 19 94

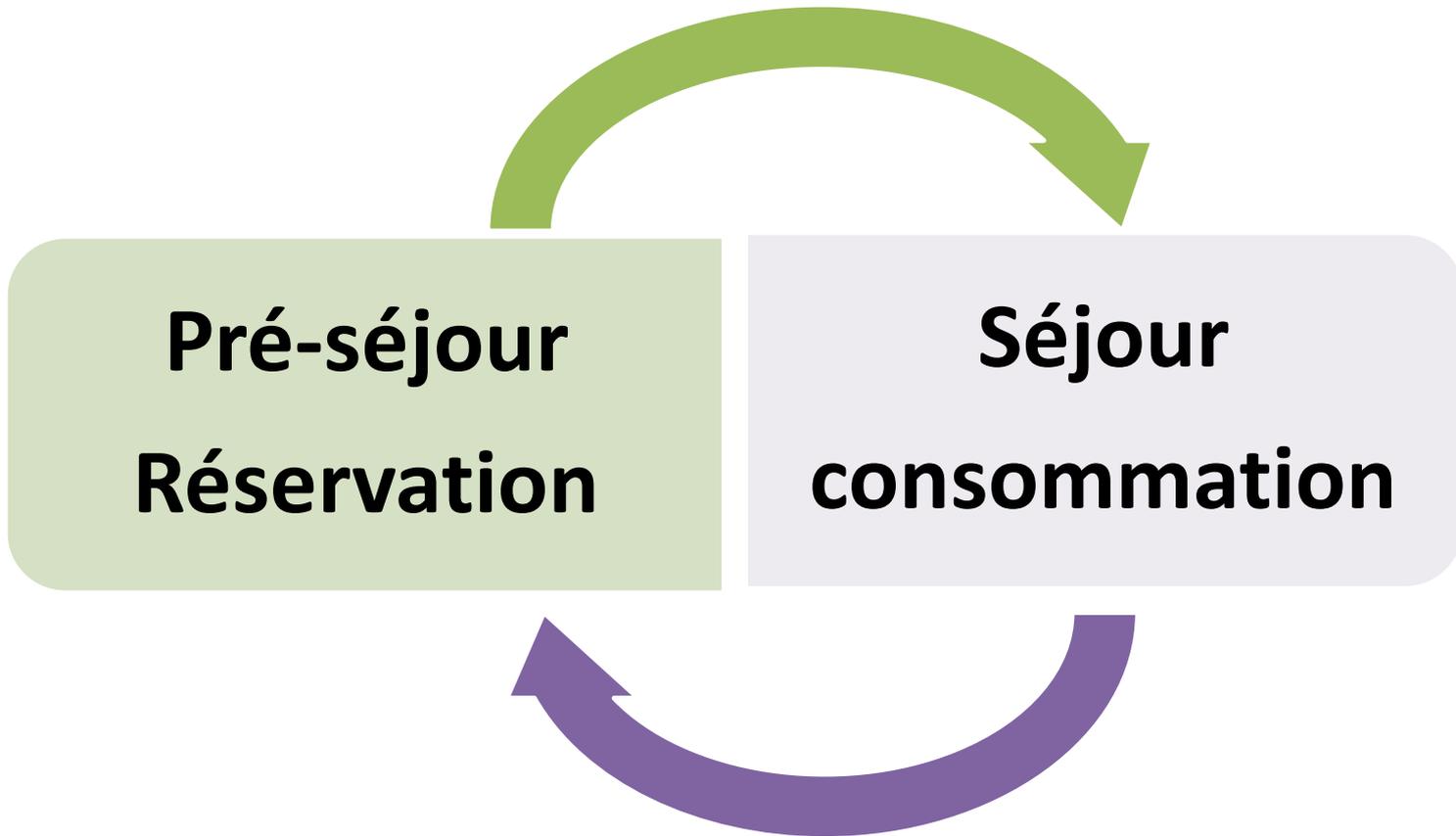
Courriel : [jerome@guestetstrategy.com](mailto:jerome@guestetstrategy.com)

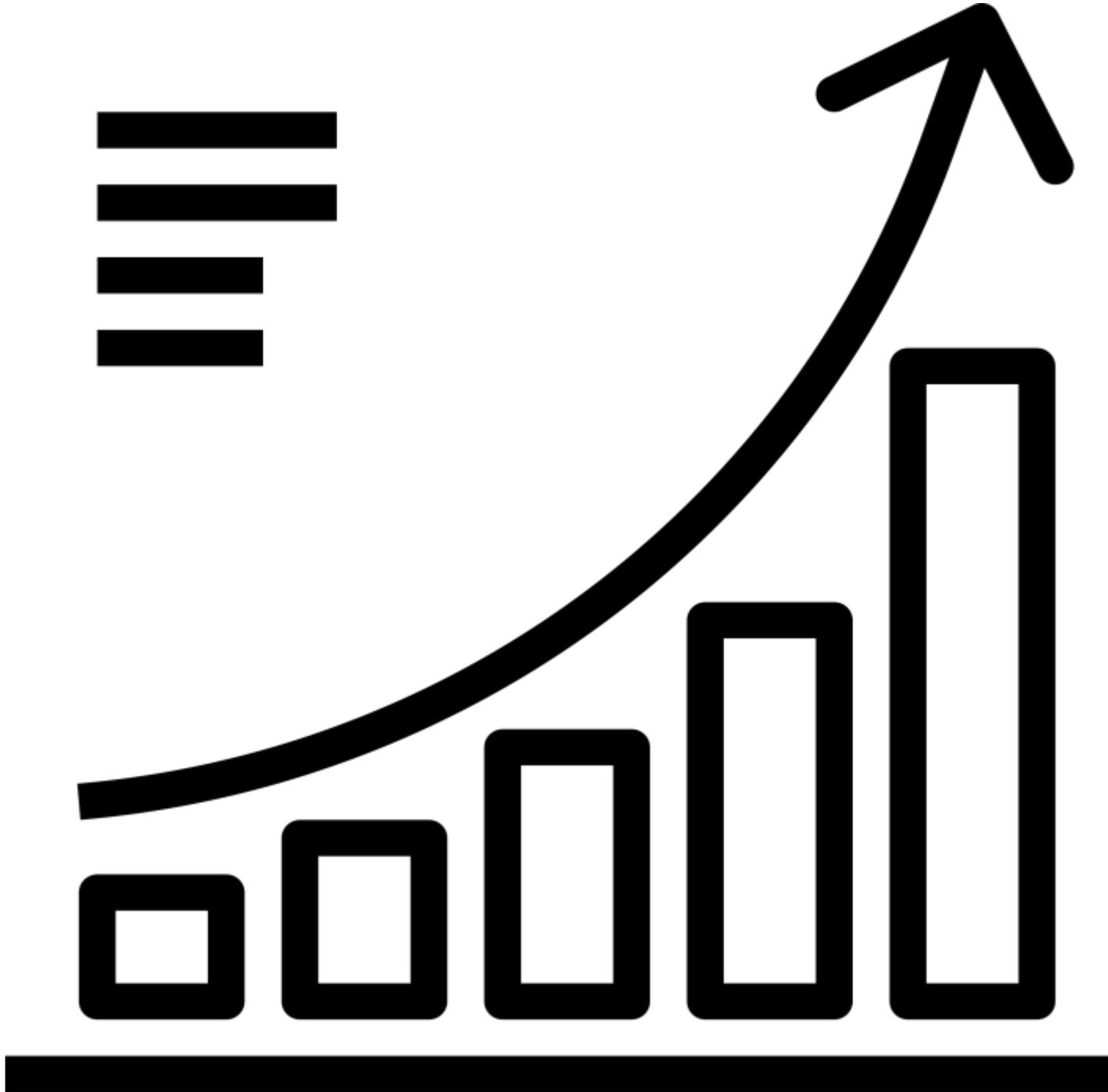
**GUEST**  
& STRATEGY



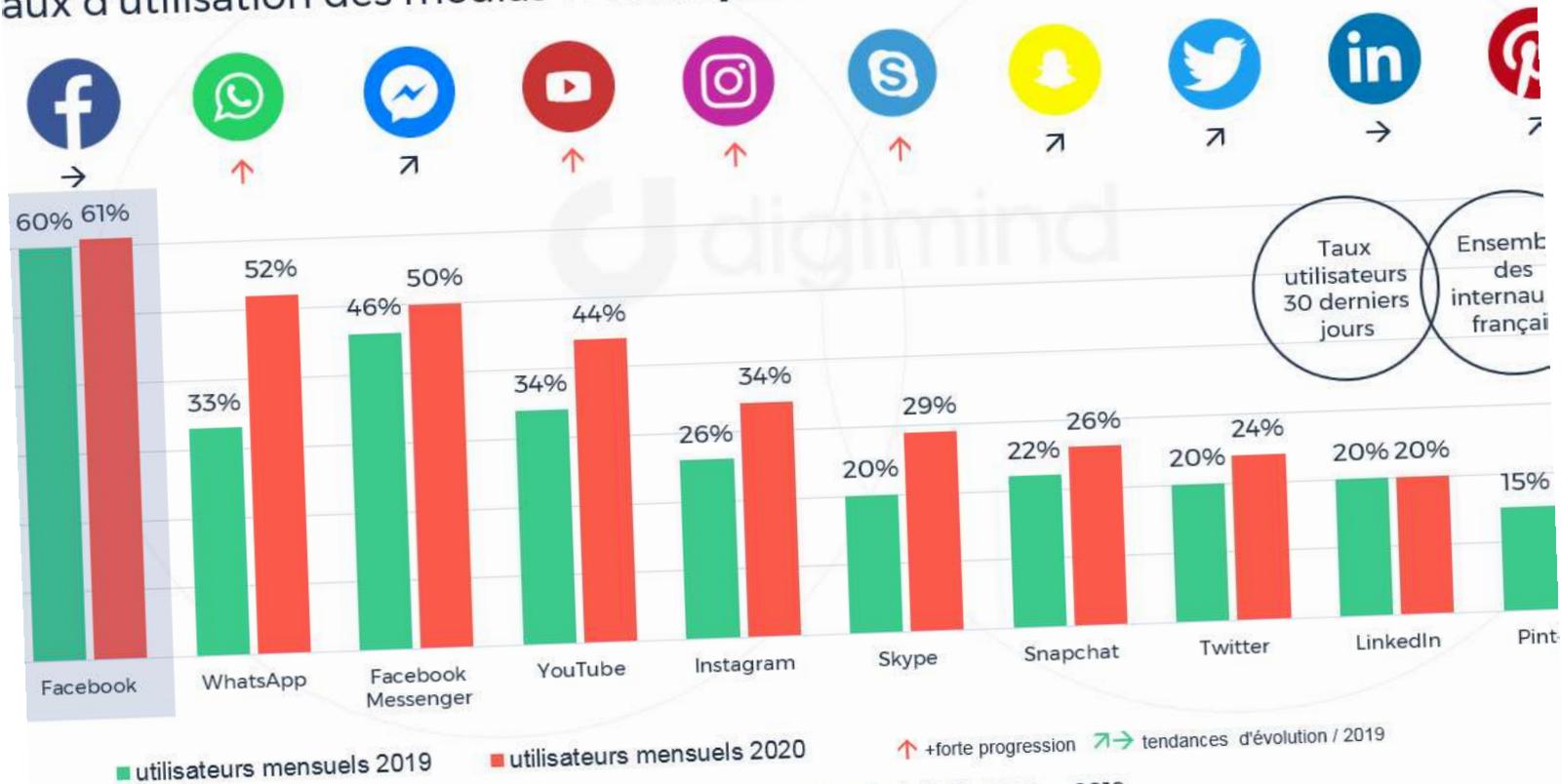
# Les changements d'attente et de comportement des voyageurs

# Les changements d'attente et de comportement des voyageurs





# aux d'utilisation des médias sociaux par les internautes de + 15 ans. Confinem

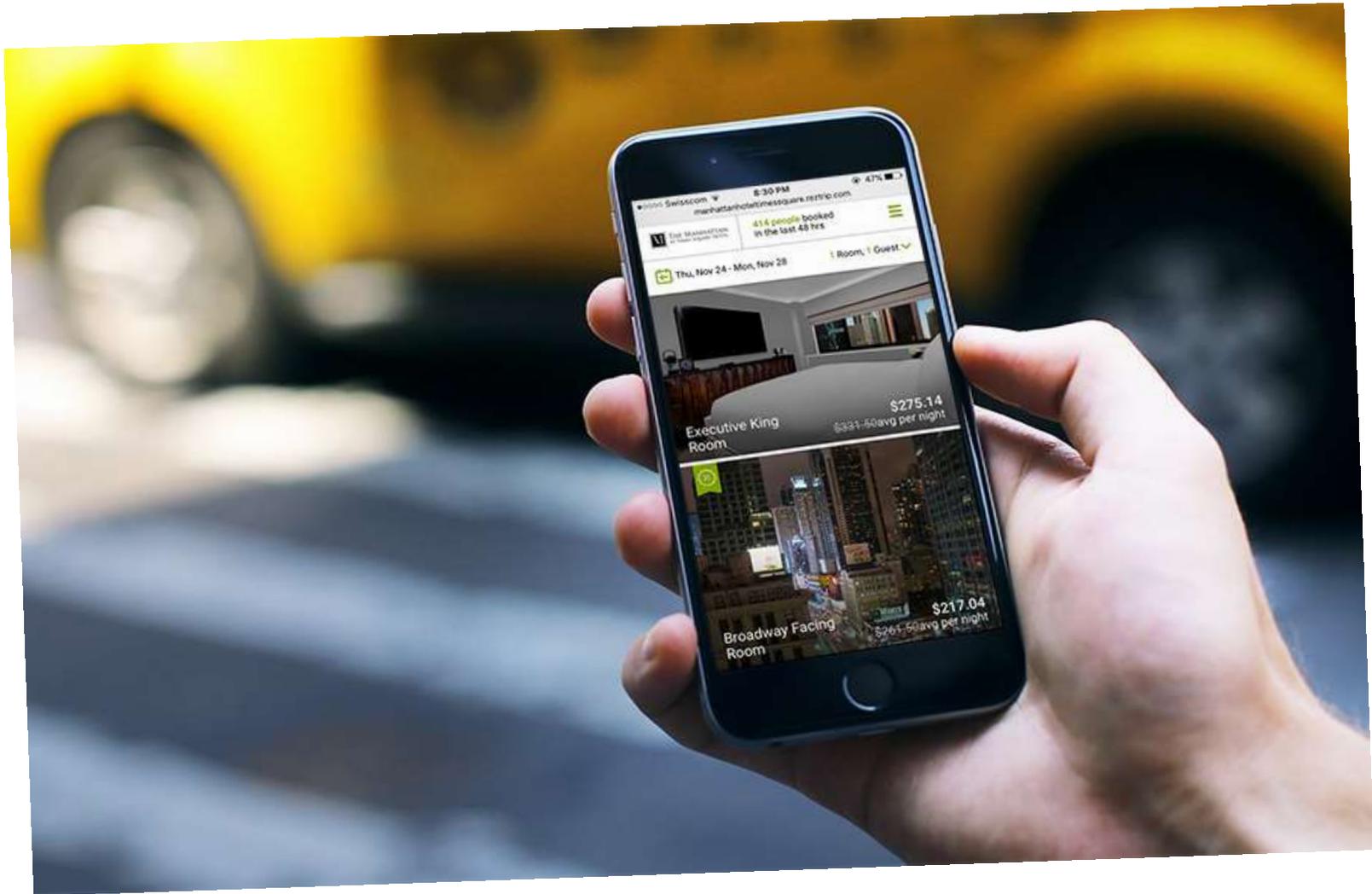


Taux utilisateurs 30 derniers jours  
 Ensemble des internautes français

Source : Étude Harris Interactive internautes français âgés de 15 ans et plus. Social Life 2020 et 2019.



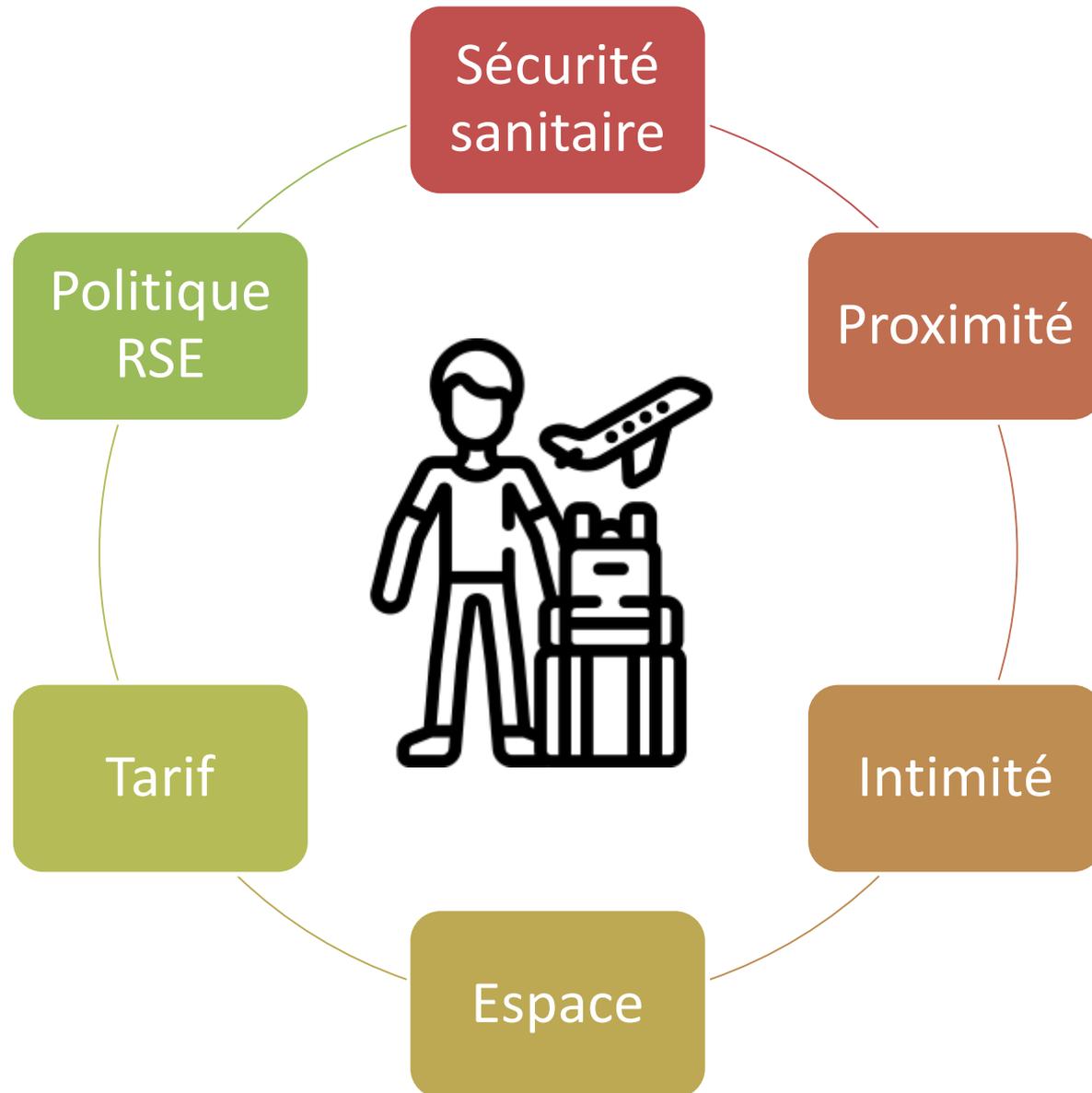
# **DERNIÈRE** **MINUTE**







# Impacts de la Covid sur leurs comportements durant le séjour



# Impacts de la Covid sur leurs comportements durant le séjour

## L'ICEBERG DE LA LOCATION SAISONNIÈRE

VISIBLE

MAISONS PROPRES ET PRÊTES POUR UN NOUVEAU SÉJOUR  
PERSONNEL D'ACCUEIL PONCTUEL, DISPONIBLE ET SOURIANT  
VACANCIERS SATISFAITS

INVISIBLE

NETTOYAGE PISCINE  
PRÉPARATION DES MAISONS  
ENTRETIEN JARDIN

RÉ-APPROVISIONNEMENT EN PRODUIT DE BASE (KIT ET CADEAU D'ACCUEIL)

COMMANDE DE LINGE  
RÉPARATIONS DIVERSES

IMPRÉVUS : PERTES DE CLÉS, OUBLIS D'OBJETS...

RETARDS A L'ARRIVÉE  
RÉCLAMATIONS / INSATISFACTIONS

PROBLÈMES INFORMATIQUES (SUR BOOKING...)

DÉFAUT OU RETARD DE PAIEMENT

GESTION DES AVIS

COORDINATION DU PERSONNEL

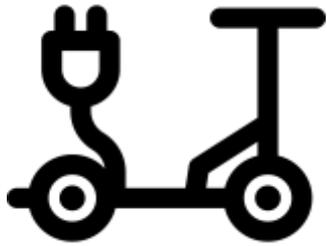
ANNULATIONS / RÉSERVATION DERNIERE MINUTE



# Impacts de la Covid sur leurs comportements durant le séjour



# Impacts de la Covid sur leurs comportements durant le séjour



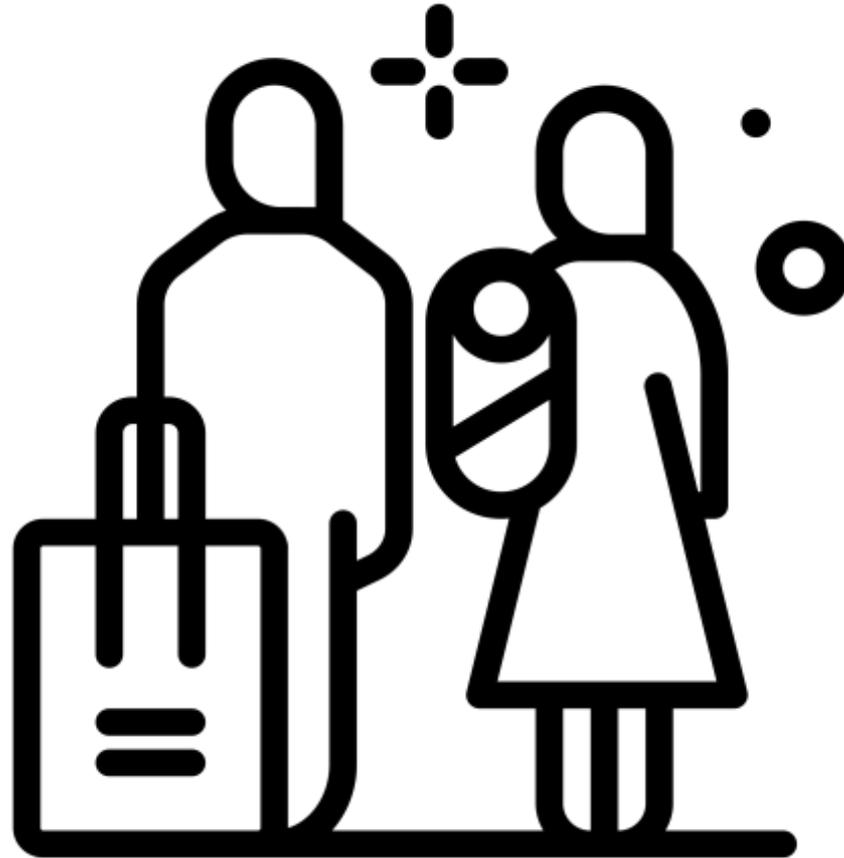
Le besoin vital d'adaptation des  
professionnels du tourisme

# S'adapter au changement

**« Les espèces qui survivent ne sont pas les espèces les plus fortes, ni les plus intelligentes, mais celles qui s'adaptent le mieux au changement »**

**Charles DARWIN**

# Marketing basé sur la demande



# Repenser ou peaufiner son offre

## Service

Communication

?

Accueil des clients

?

Restauration

?

Petites attentions

?

## Produit

Protocole sanitaire

?

Espaces communs

?

Activités directes

?

Services complémentaires

?

# Repenser ou peaufiner son offre

## Service

### Communication

Site Internet (Pop up et réservation en ligne et WhatsApp)  
+ Réseaux sociaux (Facebook) + Livret accueil numérique + Présentoir fixe (suppression des guides papiers)

### Accueil des clients

Personnel avec masque à l'accueil + gel hydro alcoolique + kit de bienvenue

### Restauration

Espacement des tables d'1m + Remplacement des menus par des feuilles à utilisation unique qui resteront sur la table pendant la durée du repas ou QR code + suppression des buffets + attribuer une table permanente

### Petites attentions

Distribution d'un masque personnalisé à chaque client (pourra être retiré pour consommer mais obligatoire, par exemple, pour passer commande ou encore se rendre aux WC) + cadeaux individualisés sans risque

## Produit

### Protocole sanitaire

A définir pour chaque structure

### Espaces communs

Limiter les flux – gestion des horaires – suppression des objets à risque

### Activités directes

Visites privées + Privatisation du lieu, de l'activité + Parcours fléché + Découverte de lieux intimistes + Evénements réguliers

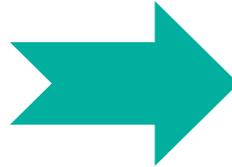
### Services complémentaires

Boutique en ligne – Self check-in / self check out – plus de facture papier

Illustrations de belles réussites  
d'activités touristiques qui ont  
su être agiles tant dans leur  
offre que dans leur  
communication



Table d'hôtes prise à la table  
familiale, entre hôtes

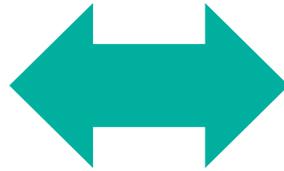


Plateau gourmand, panier pique-  
nique, planche apéritive,...

A déguster en chambre ou sur la  
terrasse privative



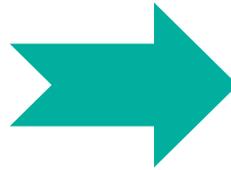
Lodge avec paniers  
petits déjeuners



Privatisation de la maison : 3  
lodges, piscine à débordement  
et cuisine d'été



Cours de cuisine sur-  
mesure autour du végétal



## Atelier À Emporter ...

**Vous ne voudrez pas manquer ça !**



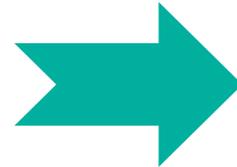
Mais qu'allons nous faire de tous ces légumes ? Et, bien, les cuisiner! Le Sanglier Hirsute, pendant le (re)confinement, propose..

..ses Ateliers à Emporter, tous les vendredis et samedis, même plus besoin d'enfiler le tablier, dans votre panier..



1 ENTRÉE  
1 PLAT  
1 DESSERT  
&  
3 RECETTES

Menus végétariens à emporter



Concept chambres d'hôtes en ville à destination d'une clientèle business et internationale

Co-living pour des plus longs séjours à destination d'une clientèle plus locale, étudiante ou business



*Pas encore d'appart  
pour la rentrée ?*

**NO STRESS,**  
*l'offre*  
**ÉTUDIANT**  
*est là !*

**250€/semaine**  
**la chambre**  
**1 à 2 personnes**

*Code :*  
**ETUDBB06**

**B&B Hôtels a lancé à la rentrée une offre  
spéciale étudiant partout en France**



**Mutinerie Village** est avec Siobhan Fitzgerald Nanda à Saint-Victor-de-Buthon.

18 juin · 🌐

Ouvert depuis presque 2 semaines, nous avons déjà accueilli 7 coworkers dont Romain, qui est revenu cette semaine. Grâce à notre nouvelle formule unique, une réelle équipe se crée sur la semaine.

La pluie était également au rendez-vous, pour le plus grand plaisir de notre potager, un bonne occasion pour nous de travailler au coin du feu.

NB: Nous accueillons également les coworkers à la journée ne dormant pas sur place 😊

#campagne #travailleurnomade #motivation #coworking @ Saint-Victor-de-Buthon



👍❤️ 72

12 partages

👍 J'aime

💬 Commenter

➦ Partager



## Offre spéciale « Télétravail » en Champagne

Notre gîte est l'endroit idéal pour venir télétravailler dans un environnement confortable et ressourçant dans la campagne champenoise à 1h30 de Paris. Notre accès wifi est performant et gratuit. Espace bureau, chambre ou salon, installez-vous comme vous le voulez et ou vous le souhaitez. Après l'effort, le réconfort dans le spa situé à l'extérieur du gîte.

Pour tout séjour d'une semaine en télétravail jusqu'au 19/12/2020, nous vous offrons une bouteille de notre champagne brut tradition meunier Leriche Tournant. Nous sommes engagés dans une charte d'accueil et d'entretien afin de vous accueillir en toute sérénité. Nous saurons vous conseiller de bons restaurants et des balades rafraichissantes pour animer vos périodes de repos.

*Le Spa sera néanmoins fermé en période de gel*



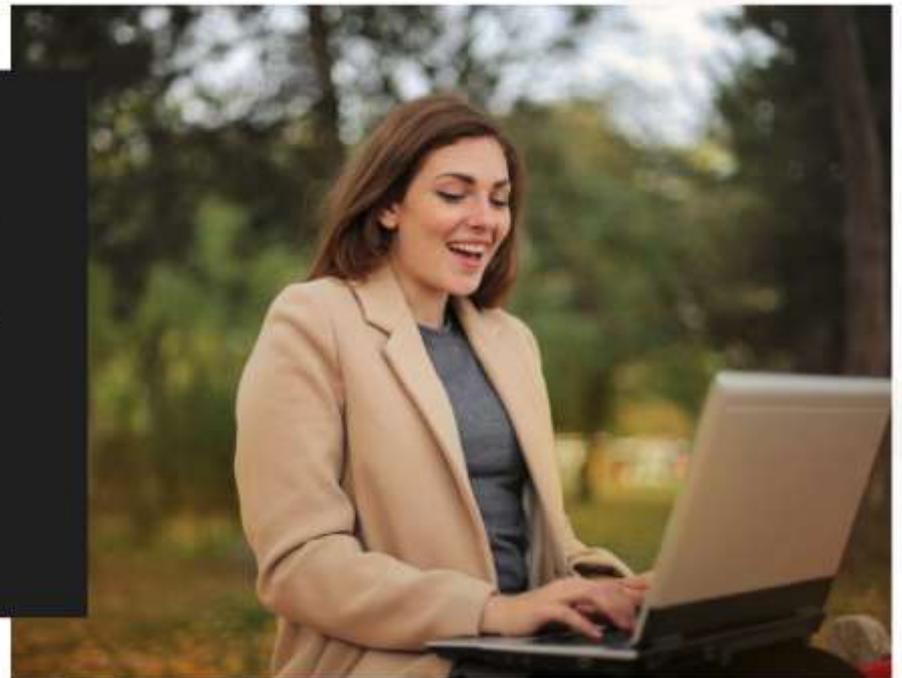
## Télétravail au vert ! (all in)

- VENEZ TÉLÉTRAVAILLER À L'ARDENNE AUTREMENT, ON S'OCCUPE DE TOUT (SÉJOUR ALL IN 2 NUITS OU 3 NUITS) -

Notre offre « Télétravail au vert » vous permet de venir travailler dans un cadre paisible et reposant tout en vous laissant chouchouter : repas préparés et livrés en chambre, accès au wellness après la journée de travail, terrasse privative pour vous détendre et prendre l'air, ... Alors qu'attendez-vous ?

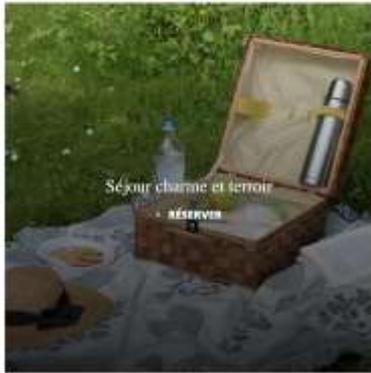
Prix : à partir de 240 € pp/ nuit en chambre single ou de 165 € pp/nuit en chambre double

Réserver



# Renouveler son offre et créer des offres spéciales tout au long de l'année

## Nos offres spéciales



### Séjour charme et terroir

#### Offre spéciale déconfinement!

Découvrez ou redécouvrez le Tarn et Garonne et son terroir lors de votre **séjour de charme** au Cœur des Éléments.

Notre offre spéciale comprend :

- 2 nuits dans une **suite**
- 2 **plateaux gourmands** le 1er soir
- 1 **panier pique-nique** pour 2 pour un charmant déjeuner sur l'herbe
- 1 **grande planche de produits de terroir** pour 2 le 2ème soir

Tarif pour 2 personnes : 300€



### Soirée étape

Parce que l'on peut faire rimer déplacement professionnel avec séjour agréable, nous vous proposons de séjourner dans l'une de nos chambres ou suites et nous vous préparons un plateau des plus gourmands entièrement fait maison que vous pourrez déguster dans votre chambre ou dans la salle à manger.

Notre offre comprend :

- Une nuit dans une chambre ou une suite avec petit-déjeuner
- Un plateau très gourmand

Tarif pour 1 personne (DS / HQ) : 95€ / 115€ (chambre) ou 115€ / 135€ (suite)



### Privatisation de la maison d'hôtes

Cet été, vous souhaitez vous retrouver au calme entre amis à la campagne ? Nous vous proposons la **privatisation** de notre maison d'hôtes ! En plus des 5 chambres d'hôtes, vous bénéficierez d'un **grand espace en cuisine, à la salle à manger et à notre grand salon** de 2500 m<sup>2</sup> avec piscine.

Nous serons sur place, en toute discrétion, pour vous garantir **une privatisation des plus agréables** : en vous proposant des planches gourmandes, des paniers pique-nique... des solutions de restauration adaptées à vos envies ! Vous pourrez également réserver un massage sur le thème des 5 éléments pour un moment de pure détente !

**Privatisation**, laissez-vous porter en toute sérénité et sécurité, et profitez simplement d'être ensemble. Nous nous occupons du reste !

Tarif petit-déjeuner compris : 550€ la 1ère nuit / 500€ les nuits supplémentaires



### Escapade romantique au Cœur des Éléments

Profitez de la suite Feu pour passer un séjour romantique dont vous garderez de merveilleux souvenirs ! Que ce soit pour un anniversaire, une demande en mariage ou simplement pour passer une soirée en amoureux, nous nous adaptons à vos demandes pour que votre séjour soit tout simplement parfait (menu adapté à vos envies, choix de la musique, etc.)

Notre superbe offre comprend :

- Une nuit dans la **suite Feu**
- **Siffler aux chandelles** dans le salon de la suite : mise en bouche, 3 bouteilles de champagne, entrée, plat, dessert, 1 bouteille de vin, café
- **Ambiance romantique** : feu de cheminée, bougies, fleurs, musique
- Petit-déjeuner servi dans la suite

Tarif pour 2 personnes : 250€ (offre disponible du 1er octobre au 30 avril)



**Une  
personnalisation  
jusqu'au bout du  
masque**

# Un livret d'accueil numérique

The image shows a digital interface for a welcome book. At the top, a green header contains the logo for 'PELLA ROCA' on the left, the name 'Pella Roca, Cabane & Spa' in the center, and a language selector set to 'FR' and a notification bell icon on the right. A dark green sidebar on the left lists various services with corresponding icons: 'Votre arrivée', 'Services sur place', 'Calendrier des événements', 'Météo', 'Tourisme', 'Loisirs aux environs', 'Commodités à proximité', 'Manger aux environs', 'Urgences', 'Votre départ', and 'notre guide'. The main content area features a large background image of a wooden cabin in a forest. A white text box in the center of the image reads: 'Bienvenue ! Grâce à ce livret interactif vous trouverez réponse à toutes vos questions, nous avons hate de vous recevoir !'. Below this, a search bar is visible. At the bottom, three white boxes with icons represent the main navigation options: 'Votre arrivée' (airplane icon), 'Services sur place' (staff member icon), and 'Calendrier des événements' (calendar icon).

Quelles sont les conséquences  
sur l'avenir et comment  
anticiper 2021 ?

Et pour demain alors ?





**Une direction**





**Une direction**



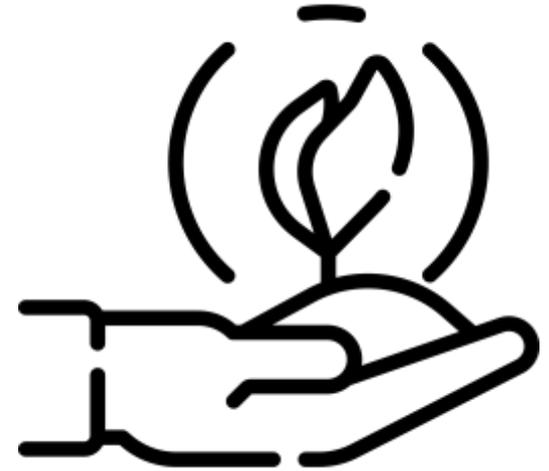
# Et pour demain alors ?



Confiance



Sécurité



Responsabilité Sociale  
et Environnementale

Les 3 étapes à déployer sans  
tarder pour préparer 2021



# METTRE A PLAT LEUR CONTEXTE « PRO/PERSO »

Produit

Clients

Concurrence

Budget

Temps

Compétences

Objectifs







# ETABLIR LEUR RETRO-PLANNING

## Légende :

Dimension marketing	
Travail régulier	

Ordre	Tâches à effectuer	Hiver										
		Semaine 35	Semaine 37	Semaine 38	Semaine 39	Semaine 40	Semaine 41	Semaine 42	Semaine 43	déc-20	janv-21	fév-21
1	Mettre à jour la grille tarifaire sur l'ensemble des sites											
	<b>Inscription sur les annuaires de référencement spécialisés :</b> * " Mariages.net " en version gratuite * " Zankyou " en version gratuite si existante sinon on se s'y inscrit pas * Groupe " Se loger " avec le site Amivac, A-Gites, Se loger vacances, etc. A contacter le service commercial 02 99 05 90 50 * " Grandgites.com " uniquement avec l'offre privatisation totale incluant les 2 chambres de la maison * " Pour-les-vacances "											
2	<b>Page Facebook " En Rou Libre " :</b> * Améliorer les paramètres * Poster une actualité sur un rythme de 2*/mois											
	<b>Profil LinkedIn de IP :</b> * Améliorer les paramètres * Poster une actualité sur un rythme de 2*/mois valorisant les services aux entreprises											
	<b>Google My Business :</b> * Améliorer le titre * Obtenir un maximum d'avis des clients * Répondre aux avis											
3	<b>Optimise la page Tripadvisor :</b> * Mettre à jour le texte * Intégrer de nouvelles photos * Obtenir un maximum d'avis des clients * Répondre aux avis											
4	* Valoriser au sein de l'hébergement et en courriel après séjour											
7	Définir les mises à jour du site internet											
8	Déployer les mises à jour du site internet											
9	Mettre à jour le guide de bienvenue dans chaque hébergement											
10	Créer un livret d'accueil numérique avec " Notre Guide " de France Voyage pour la saison 2021.											

# 2020 : une saison exceptionnelle ?

## Et si les adaptations de dernières minutes perduraient, au profit de l'expérience client !?

